平成３０年度　利用者満足度調査結果報告書

豊川市追分駐車場

【調査概要】

１　調査期間　　平成３１年１月１３日から平成３１年２月１７日まで

２　調査対象　　豊川市追分駐車場利用者

３　調査方法　　定期利用者にアンケート用紙を郵送し、返送にて回収

４　回 答 数　　１９人

平成３１年　３月

豊川市産業部商工観光課

１　調査項目

Ｑ１「施設の清潔さは、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の５７．９％の方から「大変満足」、「ほぼ満足」との回答をいただきました。一方、「大いに不満」と回答された方が１０．５％で、清掃・衛生面についてのご指摘をいただいています。

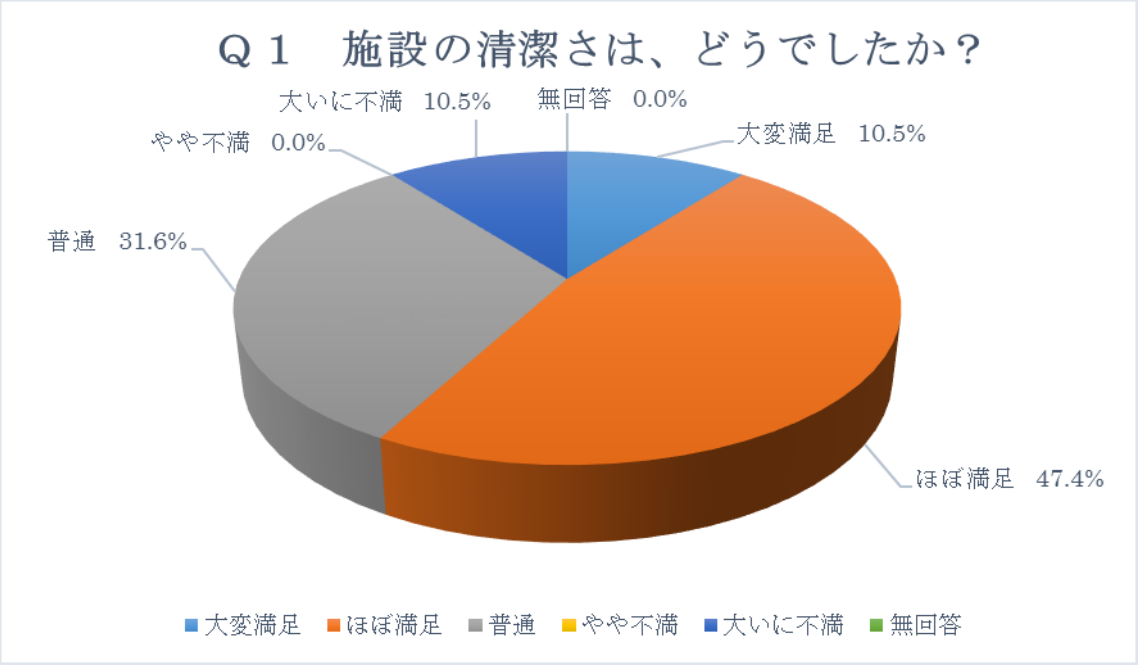
※この設問についていただいたご意見

・時々ゴミが落ちている

・車に鳥の糞がたびたび落ちてくる

・除草剤を撒いてほしい

など



Ｑ２「施設の安全対策は、どうでしたか？」

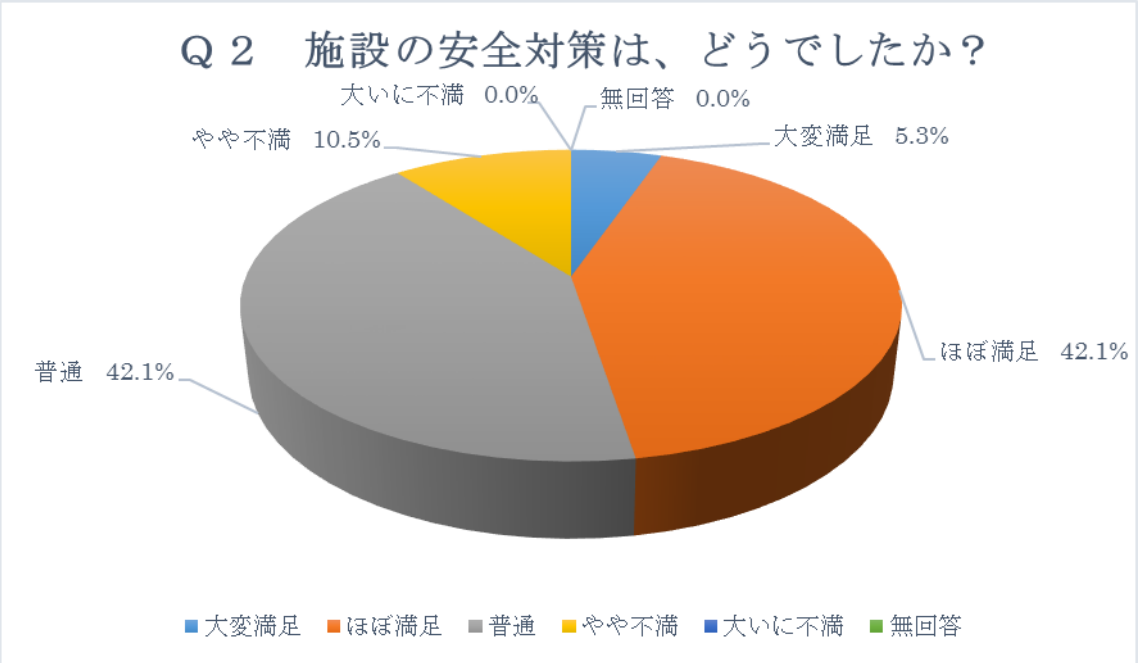
調査回答は下記のとおりです。全体の４７．４％の方からしか「大変満足」「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」に関するご意見も１０．５％で、駐車場内の安全対策等についてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・利用者以外の人が駐車場内を横切っている

・駐車場内で犬の散歩をしている人がおり気になる

など

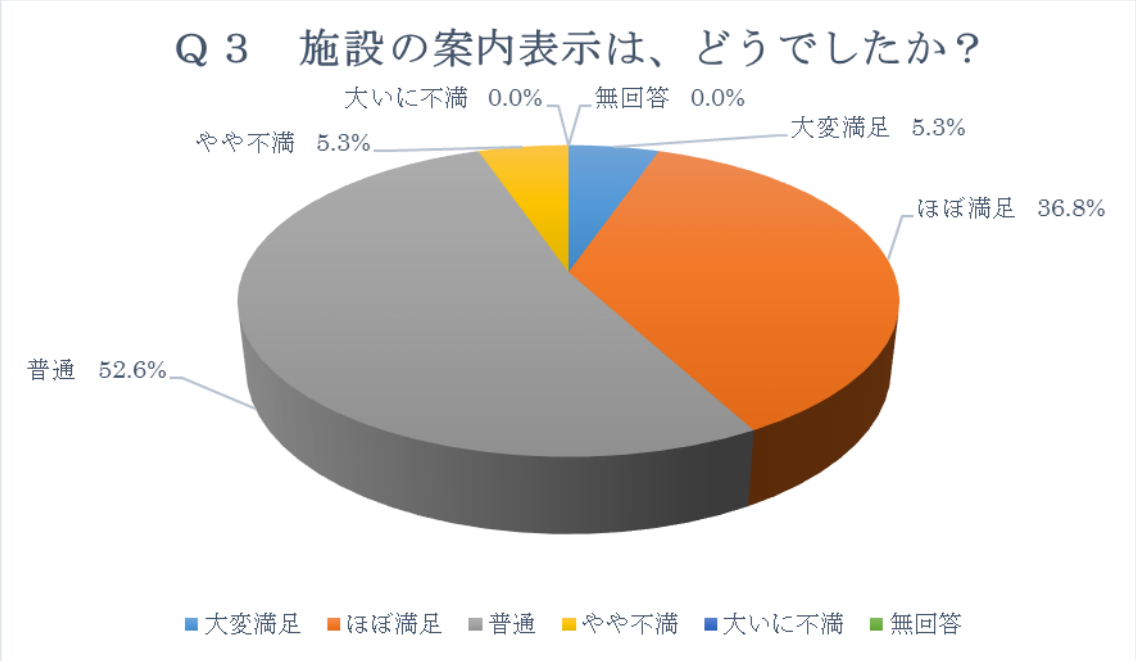


Ｑ３「施設の案内表示は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の４２．１％の方からしか「大変満足」「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「やや不満」に関するご意見は５．３％でした。

※この設問についていただいたご意見

・名前が消えている



Ｑ４「施設の使い勝手は、どうでしたか？」

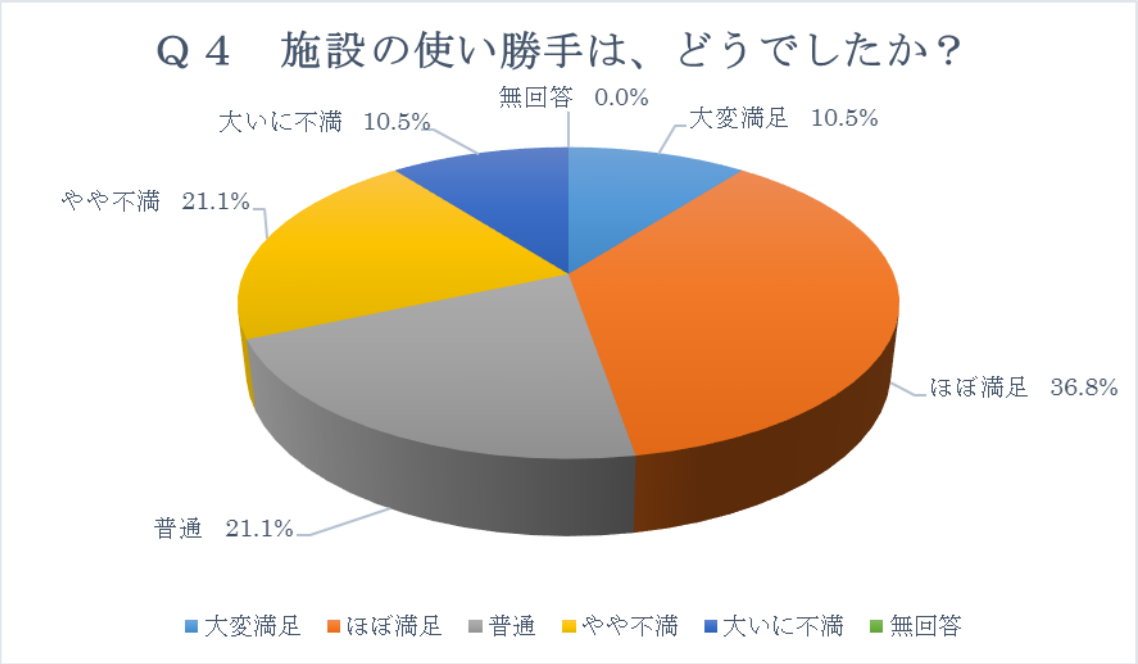
調査回答は下記のとおりです。全体の４７．３％の方からしか「大変満足」「ほぼ満足」の回答をいただけませんでした。一方、「大いに不満」「やや不満」と回答された方が３１．６％で、駐車スペースなどについてご指摘をいただいています。

※この設問についていただいたご意見

・狭くて駐車しにくい

・出入り口がもう少し広くなるとよい

など

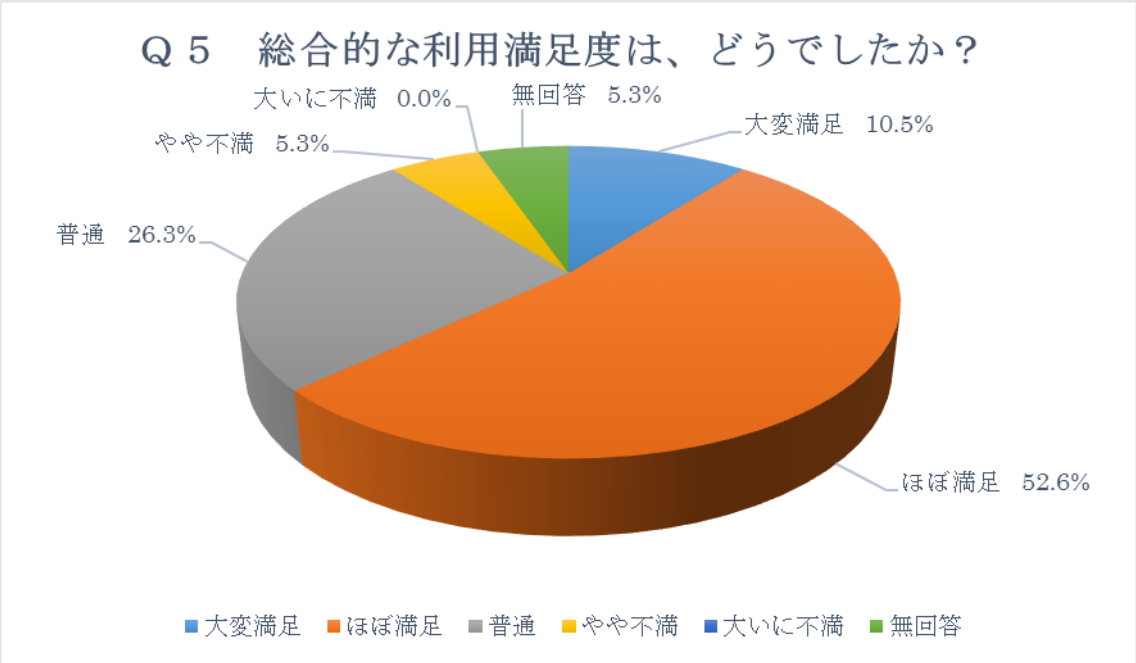


Ｑ５「総合的な利用満足度は、どうでしたか？」

調査回答は下記のとおりです。全体の６３．１％の方から「大変満足」「ほぼ満足」の回答をいただいており、一定の評を得ています。一方、「やや不満」に関するご意見は５．３％でした。

※この設問についていただいたご意見

・記載された意見はありません



２　その他利用者の声

・街灯を増やしてほしい

・いつもありがとう

３　昨年度の改善事項について

昨年の利用者満足度調査では、特に駐車場内の清掃にご意見をいただきました。これについては、定期的な清掃の徹底を行うなどの対応に努めた結果、総合満足度は上昇しました。

４　改善事項と今後の対策方法

今回の利用者満足度調査で、前回に引き続き駐車場内の清掃や、その他に安全対策などにご意見をいただきました。

駐車場内の清掃については、定期的な清掃をさらに徹底し、安全対策については、利用者が安全にご利用できるように、必要箇所に案内表示を設置するなど、安全性の向上に努めます。また、駐車場のフェンスが傾いている箇所があるため、修繕を行って利用者の安全性の確保に努めます。

５　総合分析

昨年に引き続き、定期利用者に利用者満足度調査を実施し、総合的な利用満足度は、「大変満足」「ほぼ満足」の回答が全体の６３．１％でした。また、「やや不満」に関するご意見は５．３％という結果となりました。昨年度と比べて、満足度は上昇しましたが、まだまだ多くのご意見をいただいておりますので、見直すべき点については改善を図り、さらに多くの利用者に満足していただけるよう、指定管理者と協力していきます。